

# HUBUNGAN ANTARA KOMITMEN ORGANISASI DENGAN KUALITAS PELAYANAN KEPERAWATAN DI RS CITRA MEDIKA SIDOARJO



Oleh: **ARIANTIE WIDYANINGSIH ( 04810079 )**

Psychology

Dibuat: 2009-05-28 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Keperawatan

## ABSTRAK

Pelayanan keperawatan di rumah sakit merupakan bagian utama dari pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pasien. Kualitas pelayanan keperawatan sangat dipengaruhi oleh keefektifan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien, karena perawat memberikan kontribusi yang besar dan merupakan tulang punggung pelayanan kesehatan di rumah sakit. Maju mundurnya suatu pelayanan keperawatan itu sangat tergantung dari komitmen perawat itu sendiri terhadap organisasi (RS) untuk selalu bertanggung jawab secara moral dan profesional.

Kebanggaan sebagai perawat dan merasa diakui sebagai bagian dari organisasi merupakan yang utama. Masih dipercaya dan mendapatkan kesempatan untuk berkembang dari organisasi akan menumbuhkan tali emosi yang kuat untuk memacu motivasi internal sehingga meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Hal itu akan membuat perawat senang dalam melakukan pekerjaannya untuk memberikan pelayanan keperawatan pada pasien. Terdapat banyak faktor yang dapat menjelaskan baik buruknya kualitas pelayanan keperawatan. Salah satunya adalah komitmen organisasi, oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti Hubungan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan desain non eksperimental. Sebagai variabel terikat adalah kualitas pelayanan keperawatan dan variabel bebas adalah komitmen organisasi. Subyek penelitian yang digunakan yaitu perawat RS Citra Medika Sidoarjo, total keseluruhan subyek sebanyak 55 subyek dengan menggunakan teknik total sampling. Sedangkan metode pengumpulan data yang digunakan adalah skala, yaitu skala komitmen organisasi dan skala kualitas pelayanan keperawatan. Adapun metode analisis data dengan menggunakan teknik korelasi product moment yang dibantu dengan program komputer SPSS 12.0 for windows.

Dari analisa data diperoleh hasil bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara komitmen organisasi dengan kualitas pelayanan keperawatan di RS Citra Medika Sidoarjo ( $r = 0,699$  dan  $p = 0.000$ ). Artinya perawat yang memiliki komitmen organisasi tinggi diikuti pula kualitas pelayanan keperawatan yang baik pula. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan keperawatan dapat dijelaskan dari komitmen organisasi sebesar 48,9%, sedangkan sisanya sebesar 51,1% dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

## ABSTRACT

Nursing service in hospital is the main part of health services given to patients. Nursing service quality is most affected by nurses' effectiveness in giving service on patient, because nurses give high contribution and represent the backbone of service quality in the hospital. The back and forth of nursing service is very depended on the commitment of nurse herself to organization (hospital) to always be responsible morally and professionally. A credit to be nurse and to be admitted as part of an organization is the major. The given believe and opportunity to develop in an organization will grow strong emotional string to trigger internal motivation, thus it will improve the commitment on organization. It will make nurses feel happy in performing her job

to give nursing service on patients. There are many factors, which can explain the good or bad of nursing quality. One of them is organization commitment the researcher therefore is interested to study the correlation between organization commitment with nursing service quality.

This research is quantitative research with non-experimental design. Nursing service quality is dependent variable and organization commitment as the independent variable. The research subject is nurses of Citra Medika Hospital of Sidoarjo with total subject are 55 nurses using total sampling technique. Data collecting technique uses scale, that is organization commitment and nursing service quality scales. Data analysis method uses product moment correlation technique assisted by SPSS 12.00 for windows software computer program.

From data analysis, the obtained result shows that there is very significant positive correlation between organization commitment with nursing service quality in Citra Medika Hospital of Sidoarjo ( $r = 0.699$  and  $p = 0.000$ ). It means that nurse who has high organization commitment is accompanied by good nursing service quality. It suggested that nursing service quality could be explained from organization commitment of 48.9%, while its remains, 51.1%, can be explained by another untested factors.